

GAYA KEPEMIMPINAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING DALAM
PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP
KINERJA MANAJERIAL PADA PT. SAMSUNG ELEKTRONIK
INDONESIA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi



Diajukan oleh :

Dila Liliyatri Dahar

0813010124/FE/AK

Kepada

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

GAYA KEPEMIMPINAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING DALAM
PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP
KINERJA MANAJERIAL PADA PT. SAMSUNG ELEKTRONIK
INDONESIA

SKRIPSI



Diajukan oleh :

Dila Liliyatri Dahar

0813010124/FE/AK

Kepada

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2012

GAYA KEPEMIMPINAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING
DALAM PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA PT. SAMSUNG
ELEKTRONIK INDONESIA

Oleh :
Dila Liliyatri Dahar

ABSTRAKSI

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungan. Tujuan penelitian ini adalah membuktikan secara empiris apakah penerapan Total Quality Management (TQM) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja manajerial dan apakah penerapan TQM dan gaya kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja manajerial pada PT. Samsung Elektronik Indonesia.

Analisis yang digunakan yaitu Regresi Linier Sederhana dan Moderated Regression Analyze (MRA) dikarenakan dengan analisis ini kita dapat membuktikan pengaruh TQM terhadap kinerja serta apakah gaya kepemimpinan merupakan variabel moderating terhadap hubungan TQM dan kinerja manajerial.

Dalam penelitian ini peneliti menyimpulkan bahwa penerapan TQM memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja manajerial, dan bahwa Gaya kepemimpinan bukan merupakan variabel moderating dalam hubungan antara TQM dan Kinerja Manajerial. Hambatan yang terjadi pada PT. Samsung Elektronik Indonesia adalah bahwa pada penelitian ini penulis menggunakan kuisioner sehingga apabila terdapat kesalahan menjawab dari responden mempunyai pengaruh terhadap data yang diperoleh dan juga peneliti memiliki keterbatasan untuk memberikan kuisioner kepada Branch Manager maupun Wakil.

Kata Kunci : Total Quality Management, Gaya Kepemimpinan, Kinerja Manajerial, PT. Samsung Elektronik Indonesia.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Tentunya masih hangat dalam ingatan kita, betapa krisis finansial global telah berdampak pada melemahnya sektor riil, khususnya industri elektronik di Tanah Air. Beruntung, industri elektronik nasional masih mampu survive, di tengah kepungan produk impor dan selundupan yang membanjiri pasar domestik. Pada 2010 pangsa pasar produk lokal hanya berkisar 40% dengan nilai Rp 12,7 triliun dari total omset domestik yang menembus Rp 31,8 triliun. Sisanya dikuasai produk impor dan selundupan serta produk non-standar dari RRT dengan harga lebih murah. Tak hanya itu, gairah produk elektronik lokal yang mulai menunjukkan sinyal positif tersebut kembali meredup pasca perjanjian kesepakatan perdagangan bebas Asean-China (Asean-China Free Trade Agreement/ACFTA) pada awal tahun lalu. Pasalnya, produk elektronik lokal kalah bersaing dengan produk RRT. Akibatnya, produk RRT mulai menguasai pasar domestik, sementara produk lokal mulai terdesak. Pasar domestik yang menjadi tumpuan industri lokal akan tergerus. Hasil survei Kementerian Perindustrian terhadap 624 perusahaan nasional menyebutkan, akibat pemberlakuan AFTA, produksi enam sektor industri manufaktur prioritas nasional mengalami penurunan

produksi hingga 50% pada tahun 2010. Industri elektronik yang tercakup di dalamnya mengalami penurunan produksi sebesar 25%. (www.investor.co.id)

Total Quality Management (TQM) bukanlah merupakan suatu alat yang siap digunakan di lapangan tetapi suatu filosofi, suatu konsep dengan seperangkat prinsip-prinsip panduan yang merupakan dasar bagi suatu organisasi yang ingin secara terus-menerus melakukan perbaikan dan penyempurnaan (Soemardi, 1995:41).

TQM memberikan pada setiap organisasi atau perusahaan, peralatan untuk menjawab setiap tantangan global saat ini disamping menyempurnakan arah perusahaan menghadapi masa yang akan datang yang semakin cepat perubahannya serta sulit dan kompleks untuk diramalkan. TQM mengarahkan perusahaan pada continuous improvement yang menunjang perwujudan kepuasan konsumen secara total dan terus-menerus (Soemardi, 1995:40)

Implikasi teknik TQM harus diikuti pula dengan penerapan komplemen-komplemen dari sistem akuntansi manajemen. Adapun komplemen-komplemen tersebut adalah sistem penghargaan dan sistem pengukuran kinerja. Sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan merupakan alat pengendalian penting yang digunakan oleh perusahaan untuk memotivasi karyawan agar mencapai tujuan perusahaan dengan perilaku sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan.

Sistem akuntansi manajemen kontemporer berkembang sebagai reaksi terhadap perubahan signifikan pada lingkungan bisnis yang dihadapi baik

perusahaan jasa, maupun perusahaan manufaktur. Tujuan keseluruhan sistem akuntansi manajemen kontemporer adalah untuk meningkatkan kualitas, keputusan, relevansi, dan penetapan waktu informasi biaya (Steven 1993 dalam Hansen dan Mowen, 2006).

Dalam praktik TQM dan JIT yang efektif memerlukan perubahan dalam sistem akuntansi manajemen, komponen penting sistem akuntansi manajemen dalam perubahan-peru

Bahan ini antara lain adalah pengumpulan informasi baru, diseminasi informasi lintas hierarki organisasional dan perubahan sistem reward, tujuan kinerja, ukuran kinerja (Khim dan Larry, 1998 dalam Supratinengrum dan Zulaikha, 2003).

Sistem empiris bahwa penerapan TQM berpengaruh terhadap kinerja manajerial telah diteliti oleh Kurnianingsih dan Indriantoro (2001), dengan hasil bahwa penerapan teknik TQM yang tinggi dalam perusahaan dapat berpengaruh secara positif terhadap kinerja manajerial. Dasar pemikiran yang mendukung temuan tersebut bahwa para manajer akan lebih termotivasi untuk meningkatkan kinerja yang tinggi dalam bentuk informasi yang diperlukan yang memberikan umpan balik untuk perbaikan dan pembelajaran.

Temuan ini mendukung hasil penelitian Sim dan Killough (1998) yang menemukan pengaruh positif dan signifikan teknik TQM dan desain sistem akuntansi manajemen dengan kinerja namun tidak mendukung penelitian Ittner dan Larcker (1995) yang menyatakan bahwa teknik TQM yang digunakan

bersama dengan desain sistem akuntansi manajemen dalam penelitian ini adalah sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan belum tentu mengakibatkan kinerja yang tinggi.

Penerapan awal TQM berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial. Interaksi TQM dan sistem reward berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Sementara interaksi TQM dan sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial (Suprantiningrum dan Zulaikha, 2003).

Penelitian yang dilakukan Madu dan Kuei (1996) yang menyimpulkan adanya hubungan antara konstruk kualitas dan kinerja organisasional, hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Tersziovski dan Samson (1999) yang meneliti mengenai elemen-elemen TQM yang dijadikan sistem penghargaan kualitas. Sementara hubungan dengan sistem reward terhadap kinerja manajerial, mendukung temuan yang dilakukan Khim dan Larry (1998), serta temuan Retno (2000), mereka menemukan adanya pengaruh positif antara interaksi pemanufakturan TQM dan reward terhadap kinerja.

Pencapaian tingkat kualitas bukan merupakan hasil penerapan cara instan jangka pendek untuk meningkatkan daya saing, tetapi pengimplementasian TQM mensyaratkan kepemimpinan yang kontinyus (Handoko dan Tjiptono, 1997). Untuk mencapai sukses dalam pengimplementasian TQM, organisasi perlu melakukan perubahan perilaku kepemimpinan dan praktik MSDM (Handoko dan Tjiptono, 1997). Gaya kepemimpinan dan partisipatif dan memberdayakan sebuah jajaran manajerial

merupakan infrastruktur organisasional vital bagi berkembangnya budaya TQM (Handoko dan Tjiptono, 1997).

Menurut Mahoney dkk (1963) dalam Supratiningrum (2003), kinerja manajerial pun dalam perusahaan sangatlah penting. Kinerja manajerial adalah kinerja individu anggota organisasi dalam kegiatan manajerial antara lain: perencanaan, investigasi, koordinasi, pengaturan staf, negosiasi dan lain-lain. (Sim dan Killoughm, 1998) dalam (Mardiyah, 2005) menyatakan bahwa ada pengaruh interaksi antara praktek pemanufakturan terhadap kinerja manajerial dengan Sistem Akuntansi Manajemen, dengan salah satu fungsi akuntansi manajemen sebagai penyedia sumber informasi penting untuk membantu manajer mengendalikan aktifitasnya dalam mencapai tujuan organisasi dengan sukses. Menurut Hansen dan Mowen (1997:168) evaluasi terhadap para manajer sering dikaitkan dengan profitabilitas unit-unit yang berada dalam kendali mereka, bagaimana laba aktual dibandingkan dengan laba yang direncanakan seringkali digunakan sebagai petunjuk terhadap kemampuan manajerial, misalnya apabila seorang manajer telah bekerja keras dan berhasil meningkatkan penjualan sementara biaya tidak berubah, maka manajer dianggap berhasil meningkatkan kinerjanya.

Perusahaan PT. Samsung Elektronik Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang industri alat elektronik, yang dalam pelayanannya menetapkan sebuah sistem manajemen yang dinamis, terfokus dalam tiga prinsip dasar. Efficiency dimana perusahaan yakin dengan evaluasi

program secara berkelanjutan dan pengembangan, PT. Samsung Elektronik Indonesia mampu memenuhi keinginan pelanggan. Reliability dimana perusahaan akan memastikan pekerjaannya akan selesai dengan benar dan tepat waktu, dimanapun pelanggan menginginkannya. Economic Solution dimana melalui pengalaman yang panjang, PT. Samsung Elektronik Indonesia mampu memberikan servis yang baik dengan biaya yang terjangkau. Berdasarkan data yang diperoleh, dapat dilihat data laba bersih PT. Samsung elektronik Indonesia dalam lima tahun adalah sebagai berikut :

Tabel 1

Laba Bersih PT. Samsung Elektronik Indonesia

Rencana	Realisasi	Selisih
7,826,000,000	9,601,000,000	1,775,000,000
9,686,000,000	12,210,000,000	2,524,000,000
11,062,000,000	14,388,000,000	3,326,000,000
10,711,000,000	14,344,000,000	3,633,,000,000

Sumber: PT. Samsung Elektronik Indonesia

Dari data yang diperoleh mulai tahun 2007 hingga tahun 2010 dapat disimpulkan bahwa laba bersih PT. Samsung Elektronik Indonesia mengalami kenaikan secara terus-menerus. Hal ini menyebabkan adanya pertimbangan bahwa kenaikan laba tersebut dipengaruhi oleh keefektifan penerapan Total Quality Management di PT. Samsung Elektronik Indonesia.

Keberhasilan suatu organisasi tidak bisa dilepaskan dari peranan pemimpin dalam organisasi tersebut, kepemimpinan merupakan kunci utama dalam manajemen yang memainkan peran penting dan strategis dalam kelangsungan hidup suatu perusahaan, pemimpin merupakan pencetus tujuan, merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan dan mengendalikan seluruh sumber daya yang dimiliki sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Kepemimpinan manajerial dapat didefinisikan sebagai suatu proses pengarahan dan pemberian pengaruh pada kegiatan-kegiatan dari sekelompok anggota yang saling berhubungan tugasnya (Handoko, 2001 : 291). Oleh sebab itu pemimpin suatu organisasi perusahaan dituntut untuk selalu mampu menciptakan kondisi yang mampu memuaskan karyawan dalam bekerja sehingga diperoleh karyawan yang tidak hanya mampu bekerja akan tetapi juga bersedia bekerja kearah pencapaian tujuan perusahaan. Mengingat perusahaan merupakan organisasi bisnis yang terdiri dari orang-orang, maka pimpinan seharusnya dapat menyelaraskan antara kebutuhan-kebutuhan individu dengan kebutuhan organisasi yang dilandasi oleh hubungan manusiawi (Robbins, 2001:18). Sejalan dengan itu diharapkan seorang pimpinan mampu memotivasi dan menciptakan kondisi sosial yang menguntungkan setiap karyawan sehingga tercapai kepuasan kerja karyawan yang berimplikasi pada meningkatnya produktivitas kerja karyawan (www.marhenharjono.blogspot.com).

Hal ini menimbulkan keingintahuan bagi penulis tentang bagaimana fenomena turunannya produksi industri elektronik di Indonesia yang mengalami penurunan sebesar 25% pada tahun 2011, berbanding terbalik dengan data kenaikan laba bersih perusahaan dalam periode empat tahun terakhir PT. Samsung Elektronik Indonesia, dan apakah hal ini dipengaruhi oleh keefektifan penerapan Total Quality Management (TQM) di perusahaan tersebut serta sejauh mana peran seorang pemimpin terhadap keberhasilan suatu manajemen perusahaan dalam upaya mencapai tujuannya untuk memenangkan pasar global.

Atas dasar pemikiran diatas maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian yang berjudul “Gaya Kepemimpinan sebagai Variabel Moderating dalam Penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Samsung Elektronik Indonesia”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, permasalahan pokok yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah penerapan TQM memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja manajerial PT. Samsung Elektronik Indonesia?

2. Apakah hubungan antara penerapan TQM dan Gaya Kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap kinerja manajerial PT. Samsung Elektronik Indonesia?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dirumuskan diatas, dapat dijabarkan mengenai tujuan dari penelitian ini adalah

1. Membuktikan secara empiris penerapan Total Quality Management (TQM) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja manajerial PT. Samsung Elektronik Indonesia
2. Membuktikan secara empiris hubungan antara penerapan TQM dan gaya kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja manajerial PT. Samsung Elektronik Indonesia .

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkandapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Memberikan informasi tambahan sebagai masukan bagi pihak PT Samsung Elektronik Indonesia dalam melihat pengaruh penerapan TQM dan kesesuaian gaya kepemimpinan terhadap kinerja manajerial sehingga perusahaan mampu menciptakan keunggulan daya saing yang lebih tinggi lagi bagi perusahaan.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan selama bangku perkuliahan sehingga dapat membandingkan teori-teori yang didapat dengan kejadian sesungguhnya yang terjadi di perusahaan serta mengembangkan wawasan berpikir dalam memecahkan permasalahan yang ada dalam praktek dunia usaha.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi dan mungkin dapat memberikan ide untuk pengembangan lebih lanjut bagi rekan-rekan yang mengadakan penelitian dalam bidang yang berkaitan dengan tulisan peneliti di masa datang.